



Rijksinkoop samenwerking
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Marktconsultatiedocument

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Meer informatie

contact.RIS@rijksoverheid.nl

Marktconsultatie Kantoorbrievenmodule

ten behoeve van
het ministerie van Financiën
Dienst Toeslagen

Contactpersoon	Marjolein Switzar
Datum	10 september 2026
Kenmerk	201865004.015.072
Versie	1.0
Status	Definitief

CPV-code(s)	• 72260000-5 Diensten in verband met software • 48300000-1 Software voor het maken van documenten, tekeningen, afbeeldingen, dienstregelingen en productiviteit • 48920000-3 Kantoorautomatiseringssoftware • 72212300-2 Diensten voor ontwikkeling van software voor het maken van documenten, tekeningen, afbeeldingen, dienstregelingen en productiviteit
--------------------	---

1 Wij zoeken een dienstverlener voor het leveren, implementeren, beheer en onderhoud van een nieuwe applicatie 'kantoorbrievenmodule'

Wij, het ministerie van Financiën, zijn een mogelijke opdracht en inkoopprocedure aan het voorbereiden. Voordat wij dit doen gaan wij graag in gesprek met de markt. Dit noemen wij een marktconsultatie. Op deze manier krijgen wij beter inzicht in de mogelijkheden binnen de markt en zorgen wij ervoor dat de opdracht goed past binnen de markt. Tegelijk krijgt u vroegtijdig een duidelijk beeld van wat wij willen en welke doelen wij hebben.

Bent u geïnteresseerd in deze marktconsultatie? Dan nodigen wij u graag uit om onze vragen schriftelijk te beantwoorden.

2 Wie zijn wij?

Het ministerie van Financiën, Dienst Toeslagen, is opdrachtgever van deze marktconsultatie. De Rijksinkoop samenwerking (RIS) begeleidt de marktconsultatie.

Marjolein Switzar, inkoopadviseur RIS begeleidt deze marktconsultatie en is bereikbaar via TenderNed/marjolein.switzar@rijksoverheid.nl

3 Waar zijn we naar op zoek?

In bijlage A "Nadere informatie kantoorbrievenmodule" vindt u de volgende informatie:

- de aanleiding en het doel van de opdracht
- een beschrijving van de huidige situatie
- een probleemanalyse
- businessrequirements en eisen ten aanzien van de nieuwe brievenmodule of -applicatie zijn opgenomen in bijlage 1, beantwoording van vragen

3.1 Scope en afbakening

In scope: softwarelicenties, on-premises installatie en configuratie, integratie met Kantoorportaal en bronsystemen, beveiliging, monitoring, logging, documentgeneratie, templatebeheer, support en overdracht.

Out of scope: (optioneel) verandermanagement en communicatie naar eindgebruikers, niet-CCM-gerelateerde tooling.

Locatie: on-premises datacenter(s) met gesegmenteerde netwerken en beperkte (of geen) internettoegang.

3.2 Architectuurcontext

De CCM-oplossing is een COTS-marktproduct dat draait binnen het on-premises platform. Authenticatie en autorisatie verlopen via AD/IdP. Integratie met bronsystemen vindt plaats via REST/SOAP (JSON/XML). Documentstromen en templates (sjablonen) worden beheerd conform enterprise-richtlijnen. Logging en monitoring verlopen via Splunk en bestaande SIEM/SOC-processen.

4 Welke vragen hebben wij?

Hier vindt u onze vragen. De beantwoording hiervan vraagt de nodige tijd van u. We stellen dit zeer op prijs. We vragen u om bij het beantwoorden van de vragen gebruik te maken van bijlage 1 (Beantwoording vragen marktconsultatie).

1. Aansluiting op de business en technische requirements

In bijlage 1 zijn de businessrequirements van Dienst Toeslagen opgenomen. Vul de tabel in en zet per requirement een 'X' bij wat van toepassing is, namelijk ja/nee. Indien gewenst kunt u een beknopte toelichting op uw antwoord geven in de kolom toelichting.

2. Kosten

Kunt u een indicatie geven van de kosten van uw oplossing? Licht het gehanteerde prijs- en/of licentiemodel toe. Bijvoorbeeld door te benoemen welke factoren bepalend zijn voor de hoogte van de kosten, zoals het aantal gebruikers, gebruiksvolume, aantal omgevingen of benodigde functionaliteiten.

3. Implementatie en doorlooptijd

Beschrijf op hoofdlijnen hoe een implementatie van uw oplossing bij Dienst Toeslagen eruit zou kunnen zien. Geef daarbij bijvoorbeeld een indicatie van:

- de verwachte doorlooptijd van implementatie tot ingebruikname
- de belangrijkste implementatiestappen
- de benodigde inzet vanuit Dienst Toeslagen en vanuit uw organisatie
- de mogelijkheden voor migratie van bestaande templates en content

4. Beheer, onderhoud en wendbaarheid

Beschrijf hoe functioneel, applicatief en technisch beheer van uw oplossing in de praktijk kan worden ingericht. Ga daarbij in ieder geval in op:

- welke wijzigingen zelfstandig door functioneel beheerders en redacteurs van Dienst Toeslagen kunnen worden uitgevoerd
- voor welke wijzigingen inzet van de leverancier of technische expertise nodig is
- de wijze waarop updates, releases en securitypatches plaatsvinden
- de mogelijkheden om de oplossing in de toekomst functioneel uit te breiden of aan te passen aan veranderende behoeften

5. Aanvullende functionaliteiten en aandachtspunten

Kijkend naar de beschreven behoefte van Dienst Toeslagen en de business en technische requirements in bijlage 1: zijn er relevante functionaliteiten, mogelijkheden of ontwikkelingen die volgens u ontbreken, maar die Dienst Toeslagen bij de keuze voor een toekomstbestendige oplossing zou moeten meenemen?

6. Aanvullende functionaliteiten, architectuurkeuzes en praktijkervaring

Dienst Toeslagen maakt vaak gebruik van brieven om met burgers te communiceren. In een deel van deze correspondentie wordt burgers ook verzocht informatie aan te leveren. De inhoud van deze brieven, waaronder dus ook informatieverzoeken, wordt binnen de correspondentieoplossing zelf gemaakt met templates (sjablonen) en maatwerk door de behandelaar.

Wij onderzoeken toekomstscenario's waarin burgers in hogere mate de mogelijkheid krijgen om interactie met ons digitaal af te handelen. We onderzoeken toekomstscenario's waarin:

- informatieverzoeken beheerd kunnen worden onafhankelijk van een specifiek communicatiekanaal
- dezelfde vragen gebruikt kunnen worden in correspondentie, digitale formulieren, portalen en andere interactiekanalen

We horen daarom graag uw visie en ervaringen op dit vlak.

1. Hoe hebben organisaties volgens uw ervaring invulling gegeven aan deze uitdaging?
2. Zijn er best practices, aandachtspunten of lessons learned en welke rol kan uw oplossing invullen bij het ondersteunen van dergelijke ontwikkelingen? Kunt u voorbeelden geven van vergelijkbare implementaties?
3. Hoe beheren organisaties de (canonieke) brondefinitie van informatieverzoeken? Bijvoorbeeld binnen de correspondentieoplossing, een zaakbehandelingssysteem of anders. Welke overwegingen, voordelen en nadelen spelen volgens u bij deze keuze?
4. Welke fundamentele architectuurkeuzes moeten er in uw ervaring gemaakt worden en welke afwegingen spelen daarbij een rol?
5. Zijn er ontwikkelingen, functionaliteiten of architectuurprincipes die volgens u van belang zijn voor een toekomstbestendige inrichting van correspondentie en digitale interactie met burgers?

5 Hoe pakken we deze marktconsultatie aan?

Wij publiceren deze marktconsultatie openbaar. Op deze manier kan iedere geïnteresseerde meedoen. We kondigen deze marktconsultatie aan via [TenderNed](#). U vindt de instructie hoe u TenderNed gebruikt als ondernemer op [TenderNed gebruiken als ondernemer | TenderNed](#). Bij technische problemen kunt u ook [contact](#) opnemen met TenderNed.

6 Hoe ziet het proces en de planning eruit?

Vanaf het moment van publicatie op TenderNed gaat deze marktconsultatie van start. Hieronder ziet u de planning van de rest van de procedure.

Activiteit	Datum en tijdstip
Publicatie marktconsultatie	Donderdag 10 september 2026
Indienen van vragen over deze marktconsultatie	Donderdag 24 september 2026, uiterlijk 17.00 uur
Publiceren Nota van Inlichtingen	Donderdag 8 oktober 2026
Indienen van schriftelijke beantwoording	Donderdag 22 oktober 2026, 15.00 uur
Informerende of individuele gesprekken worden gehouden Toelichting: wij maken op basis van de gegeven reacties een afweging of wij toegevoegde waarde zien in het voeren van individuele gesprekken. Als dit het geval is, nemen wij contact met u op. U kan het individuele gesprek zien als een toelichtend gesprek.	Uiterlijk vrijdag 6 november 2026
Voeren van individuele gesprekken	Vrijdag 20 en vrijdag 27 november 2026 (voorlopige planning)
Beschikbaar stellen eindverslag geïnteresseerden	Uiterlijk vrijdag 18 december 2026

6.1 Heeft u vragen over de opdracht of de marktconsultatie?

Stel deze vragen dan voor de genoemde datum en het genoemde tijdstip via de berichtenmodule in TenderNed. We vragen u om bij het indienen de vragen gebruik te maken van bijlage 2 (Format vragen Nota van Inlichtingen). We publiceren daarna alle vragen en antwoorden, in 1 Nota van Inlichtingen, in TenderNed.

6.2 Indienen van schriftelijke beantwoording

We vragen u om bij het beantwoorden van de vragen gebruik te maken van bijlage 1 (Beantwoording vragen marktconsultatie).

6.3 Wat gebeurt er na de marktconsultatie?

De informatie uit de marktconsultatie nemen we mee in de voorbereiding van onze opdracht en het inkooptraject. Wij willen transparant zijn en iedereen gelijke kansen geven. Daarom maken wij een eindverslag van de marktconsultatie. Dit is een algemeen verslag waarin wij geen vertrouwelijke informatie delen. Wij stellen dit eindverslag beschikbaar aan geïnteresseerde marktpartijen. Daarnaast voegen we dit eindverslag toe aan de inkoopprocedure wanneer wij overgaan tot een aanbestedingsprocedure.

7 Uitgangspunten en randvoorwaarden

Deelname aan deze marktconsultatie is vrijblijvend. U verkrijgt door deelname geen rechten en deelname levert u ook geen verplichtingen op. We vergoeden geen kosten die samenhangen met deze marktconsultatie.

Op de voorgenomen opdracht zijn de Rijksvoorwaarden (ARBIT-2022) van toepassing. Voorwaarden van marktpartijen zijn niet van toepassing.

8 Overzicht bijlagen

Bij deze marktconsultatie horen de volgende bijlagen:

Achtergrondinformatie	
Bijlage A	Nadere informatie kantoorbrievenmodule

In te vullen door de marktpartij en uploaden via TenderNed	
Bijlage 1	Beantwoording vragen marktconsultatie